

践行消保为民,共筑金融安全

——专访建设银行南通分行党委书记、行长张晶



中国建设银行南通分行党委书记、行长张晶

在金融行业蓬勃发展的当下,金融消费者权益保护工作愈发重要。它不仅关系到消费者的切身利益,更是金融机构稳健发展的基石。建设银行南通分行在消费者权益保护方面不断探索创新,积极履行社会责任。

近日,我们有幸专访了建设银行南通分行党委书记、行长张晶,就金融消费者权益保护相关话题进行了深入交流。

问:在当前金融环境下,建设银行南通分行如何理解金融消费者权益保护工作的重要性?

张晶:金融消费者权益保护是金融机构的重要职责和法定义务,贯穿于金融机构业务发展的始终,其核心是保障金融消费者的合法权益,维护公平、公正的市场环境,促进金融业健康稳定发展。在当前复杂多变的金融环境下,保护消费者权益显得尤为重要,只有切实保障消费者的合法权益,才能赢得客户的信任和支持,实现银行的可持续发展。



2023年8月28日,南通青年中路支行与南通慈海养老护理共建仪式



海安支行走进乡村田头开展金融宣教活动

问:建设银行南通分行在消保工作机制建设方面采取了哪些措施?

张晶:我们构建了一套完善的消保工作机制,从组织架构、制度建设到流程优化,全方位保障消保工作的有效开展。在组织架构上,我们成立了专门的消费者权益保护工作委员会,由我担任主任,分管消保工作的行领导担任副主任,各部门负责人为成员,定期召开会议,研究解决消保工作中的重大问题。同时,我们设立了消保工作专职岗位,配备专业人员,负责日常的消保事务处理;在制度层面,我们按年制定年度消保工作计划,明确各部门在消保工作中的职责和权限,确保各项业务操作符合消保要求;在流程优化方面,我们将消保审查嵌入到产品宣传、销售、售后等全流程,从源头防范消保风险。此外,我们认真践行新时代“枫桥经验”,积极推进金融消费纠纷多元化解工作,落实“诉调对接+司法确认”模式,在2024年12月实现了南通银行业金融消费纠纷调解司法确认零的突破,为进一步提升客诉问题处理质效奠定了坚实基础。

问:在金融知识普及和教育宣传方面,建设银行南通分行有哪些特色举措和活动?

张晶:我们一直致力于金融知识的普及和教育宣传,通过多种形式和渠道,提高消费者的金融素养和风险防范意识。我们定期走进村委会、社区、街道、学校、企业等,举办金融知识讲座和培训,内容涵盖理财规划、防范非法集资、反电信诈骗等多个方面。同时,我们还充分利用线上渠道,通过“消保分会场”、手机银行App、微信等平台,发布金融知识短视频、图文漫画、文章等,以生动有趣的形式吸引消费者学习。此外,在每年的“3·15”消费者权益保护日、6月及9月金融宣教期间,我们都会开展大规模的集中宣传活动,组织员工在网点周边、商场、集市等地设立咨询台,发放宣传资料,现场解答消费者的疑问。

问:针对近年来频发的金融网络诈骗问题,分行除了宣传防范知识外,还有哪些针对性的措施来帮助消费者避免遭遇网络诈骗,保障其账户资金安全?

张晶:一是建行通过打造企业级反欺诈体系,将金融科技成果与网络金融风控经验有机融合,形成业内领先的风控策略模型;同时组建了一支专业化的反欺诈队伍,积极响应公安部、人民银行等单位开展的涉赌涉诈专项整治和“断卡”专案行动,取得阶段性成效,构筑全面、主动、智能的网络金融风险防控体系,维护客户资金安全、营造良好金融生态。二是运用大数据技术,持续完善老龄低龄等特殊群体风险监测体系,特别是针对老龄客户通过第三方支付工具购买Q币等虚拟商品情况加强监测,时刻守护老幼人群远离欺诈风险。

问:对于老年、青少年等特殊群体,建设银行南通分行如何针对性地开展消保工作?

张晶:对于老年群体,我们推出了一系列适老化服务措施。2021至2024年期间,我行结合江苏银行业协会和上级行的要求,成功参创31家适老网点,从服务环境、服务设施、服务流程、人员配置、服务制度、公益教育等六大方面营造更浓烈的服务氛围,加强服务流程的便捷性;在全辖网点设置了爱心窗口和老年人专属休息区,配备了老花镜、放大镜、轮椅、急救箱等便民设施;同时,我们还为老年客户提供上门服务,解决他们因行动不便无法到网点办理业务的问题;在金融知识普及方面,我们采用通俗易懂的语言和案例,制作了专门的老年版金融知识宣传手册,通过社区活动、上门拜访等方式,向老年人宣传防范养老诈骗、合理理财等知识。对于青少年群体,我们积极开展金融知识进校园活动,与多家学校合作,将金融知识纳入学校课程体系。通过“小小银行家”主题活动,激发青少年学习金融知识的兴趣,帮助他们树立正确的消费观和理财观,从小培养金融风险意识。

问:针对农村地区消费者,尤其是金融知识相对薄弱的群体,建设银行南通分行有哪些专项措施来保障他们的权益?

张晶:一是组织“张富清金融突击队”开展“送金融服务下乡”金融知识普及活动。在近几年,南通分行在农村地区组织开展了“3·15消费者权益保护教育宣传”“普及金融知识 守住钱袋子”“普及金融知识万里行”等活动,通过发放宣传折页、现场讲解等

方式,宣传防电信诈骗、反洗钱、存款保险、人民币鉴别、支付结算等与日常生活紧密相关的基础金融知识,提升广大农村消费者权益保护意识。二是深耕县域乡村“三农”客群,夯实服务“三农”基础。南通分行确定了海安蛋鸡养殖、如东蓝花种植、启东大豆种植、如皋花木种植、海门水稻种植、通州果蔬种植等六大重点项目,结合信息建档、苏农云贷等产品加快项目推进。三是加强裕农通服务点建设,通过金融科技赋能乡村,在基础金融服务、智慧村务、便民服务、电子商务中发挥我行特色,通过金融资源的有效连接,立足村民社保卡开卡、缴纳社保费、水电费等常用实用需求,促进发展要素有效聚合。四是提供上门服务。对于一些行动不便或因特殊情况无法到网点办理业务的农村消费者,如老年人、残疾人等,基层网点会安排工作人员上门服务,解决他们的金融需求。

问:在处理金融消费者投诉管理方面,建设银行南通分行有哪些流程和机制,以确保消费者的诉求得到妥善解决?

张晶:我们高度重视消费者投诉管理工作,建立了一套高效、便捷的投诉处理机制。首先,我们开通了多渠道的投诉受理方式,包括客服热线、引流电话、电子邮箱等,在每家网点张贴投诉处理流程图,确保消费者能够方便快捷地反映问题。接到投诉后,我们会第一时间进行登记和分类,根据投诉的性质和紧急程度,安排专人负责处理。处理过程中,我们会与消费者保持密切沟通,及时了解他们的诉求和意见,争取在最短的时间内解决问题。对于复杂的投诉,我们会组织相关部门进行联合调查和处理,必要时还会邀请外部专家提供指导和建议。同时,我们还建立了投诉回访制度,对已处理的投诉进行回访,了解消费者对处理结果的满意度,不断改进我们的服务质量。

问:分行如何通过消费者反馈机制持续优化服务?能否分享一个根据客户意见改进的具体案例?

张晶:一是建立多渠道反馈机制。通过营业网点意见簿、客服热线、手机银行和网上银行的反馈渠道、电子邮件等多种方式,收集消费者的意见和建议。二是及时处理与跟踪反馈。对消费者的反馈进行及时分类、处理和跟踪,确保每个问题都能得到妥善解决,并将处理结果及时反馈给消费者。同时,定期对消费者反馈的问题进行总结和分析,找出共性问题和服务短板,制定改进措施。

自第三代社保卡发行以来,我们积极开展“保存量、拓增量、提质量”各项工作,社保卡业务持续稳定发展。由于“社保卡”卡种归属为“其他类账户”的特殊性,柜面和手机银行端无法签约信用卡约定还款,影响了客户体验,客户反映强烈。为了更好地服务社保卡持卡客户,我们提出优化建议:①把社保卡列入特殊I类账户管理;②协调内部相关部门,把存量“其他类账户”纳入信用卡约定还款第一账户。该建议被省分行采纳,并已成功上线实现系统优化,有效解决了社保卡持卡群体的困难,提升了我行的服务质量。

问:现在金融市场产品和服务日益复杂多样,建设银行南通分行是如何确保员工自身具备足够的专业能力来为消费者提供准确、全面的金融知识和产品介绍的?

张晶:一是加强培训体系建设。我行建立了完善的培训体系,包括新员工入职培训、定期业务培训、专题培训等。培训内容涵盖金融知识、产品特点、法律法规、消费者权益保护等方面,通过线上课程、线下讲座、案例分析、模拟演练等多种形式,提升员工的专业素养。二是鼓励员工自主学习与考证。鼓励员工参加金融行业相关的职业资格考试,如注册金融分析师(CFA)、基金从业资格考试、银行从业资格考试等,并给予一定的支持,促使员工不断提升自己的专业知识和技能。三是建立内部知识共享平台。行内员工可以通过内部知识共享平台“VOX社区”,分享工作经验、业务知识、最新行业动态等信息,方便员工及时了解金融市场的变化和业务的最新要求,促进员工之间的交流与学习。

问:随着金融科技的发展,建设银行南通分行在利用科技手段提升消费者权益保护效能方面有哪些创新实践?

张晶:一是实现投诉可视化管理系统,实现了多



南通港闸支行张富清金融服务队至南通山姆会员商店开展金融宣教活动



海安支行走进校园做金融知识宣讲



南通新城区支行“我是小小银行家”活动

维度投诉统计数据并按日更新。这不仅优化了工作流程,减轻了一线工作人员负担,而且实现了投诉压降的过程管控和精细化管理,充分发挥数据分析在投诉压降方面的积极作用。二是消保审查制度逐步完善。为规范全行消保审查流程,实现了消保审查管理线上管控,确保审查过程有痕迹,审查意见可追溯,审查文件可提取,审查文档可搜索,审查事项可分析,提升全行消保审查工作的合规水平和数字化水平。

问:未来,建设银行南通分行在金融消费者权益保护工作上有哪些规划和目标?

张晶:未来,我们将继续坚持“以人民为中心”的发展思想,不断完善消保工作体系,提升消保工作水平。一是进一步加强消保制度建设,根据监管要求和市场变化,及时修订和完善相关制度,确保消保工作有章可循。二是持续加大金融知识普及和教育宣传力度,创新宣传形式和内容,扩大宣传覆盖面,提高消费者的金融素养和风险防范意识。三是不断优化投诉处理机制,提高投诉处理效率和质量,做到让消费者满意。四是加强与监管部门、行业协会以及其他金融机构的沟通与合作,共同推动金融消费者权益保护工作的深入开展,为营造良好的金融生态环境贡献力量。我们的目标是将建设银行南通分行打造成为消费者信赖、社会认可的金融机构,让每一位消费者都能在我们这里享受到安全、便捷、优质的金融服务。

·张水兰·